

## **CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

# **INFORME MENSUAL DE GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD**

**Periodo: 01 al 31 de agosto de 2022**

**Bogotá D.C., 20 de septiembre de 2022**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE .....	4
2. METODOLOGÍA .....	4
3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN AGOSTO.....	5
3.1. Número de PQRSD recibidas y registradas .....	5
3.2. Canales de Interacción .....	5-6
3.3. Tipologías .....	6-7
3.4. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia .....	7-8
3.5. Subtema Veedurías Ciudadanas .....	8
3.6. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos .....	8
3.7. Participación por Estrato Socioeconómico .....	9
3.8. Tipo de Requirente .....	10
3.9. Calidad del Requirente .....	10
4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN AGOSTO .....	12
4.1. PQRSD cerradas en el período.....	11
4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología .....	11-12
5. RESPUESTAS CON CIERRE INOPORTUNO –ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO 2022 .....	12-16
6. CONCLUSIONES .....	16-17

## 1. INTRODUCCIÓN

En el presente informe se realiza el análisis a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción (PQRSD) que fueron registradas y recibidas en la Caja de la Vivienda Popular (CVP) durante agosto de 2022 a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.

Así mismo este informe incluye la información de las PQRSD, a las cuales se les dio respuesta de manera inoportuna en enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio del 2022.

De igual manera se identifican las tipologías interpuestas, las dependencias receptoras y emisoras de las PQRSD y los tiempos promedios de respuestas en días hábiles, con el fin de determinar el indicador de eficacia relacionado con la oportunidad a las respuestas a las PQRSD recibidas y registradas en Bogotá te escucha.

Se debe aclarar que se tomó como fecha de inicio de los términos de Ley, el día siguiente al que las PQRSD quedaron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha ([www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)), atendiendo los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo es analizar la gestión de las PQRSD recibidas y registradas por dependencia en la Caja de la Vivienda Popular en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, para agosto del 2022 y las respuestas inoportunas en enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio del 2022.

Se analizará la gestión de las PQRSD recibidas y registradas en agosto del 2022, en relación con determinar el tiempo promedio empleado para registrar la respuesta definitiva en el SDQS Bogotá te escucha, por las diferentes dependencias responsables de la solución a las PQRSD, canales de interacción, tipologías, número de PQRSD trasladadas por no competencia, subtema Veedurías ciudadanas, participación por localidad, participación por estrato socioeconómico, tipo de requirente y calidad del requirente.

De igual manera se incluirá la información de las PQRSD que fueron contestadas inoportunamente durante enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio del 2022.

## 2. METODOLOGÍA

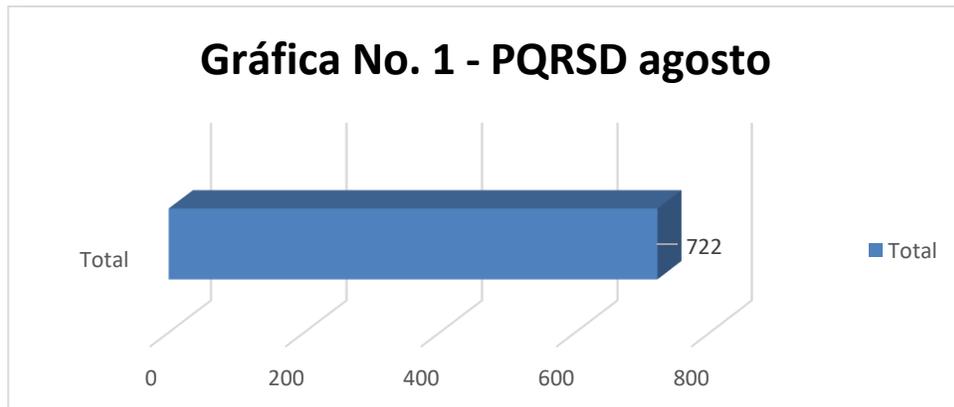
Se revisó la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te escucha sobre las distintas PQRSD registradas y recibidas en agosto del 2022.

La información del reporte del mes es: fecha de ingreso, número de la PQRSD, número radicado de entrada, fecha de radicado de respuesta, número radicado de salida, dependencia, canal, tipo de petición y asunto. Al reporte generado, se le incorpora columnas para el cálculo de Tiempo de Ley (días hábiles), el cálculo en días hábiles de respuesta y la columna que indica si la respuesta fue oportuna o inoportuna.

### 3. GESTIÓN DE LAS PQRSD REGISTRADAS Y RECIBIDAS EN AGOSTO 2022

#### 3.1. Número de PQRSD registradas y recibidas

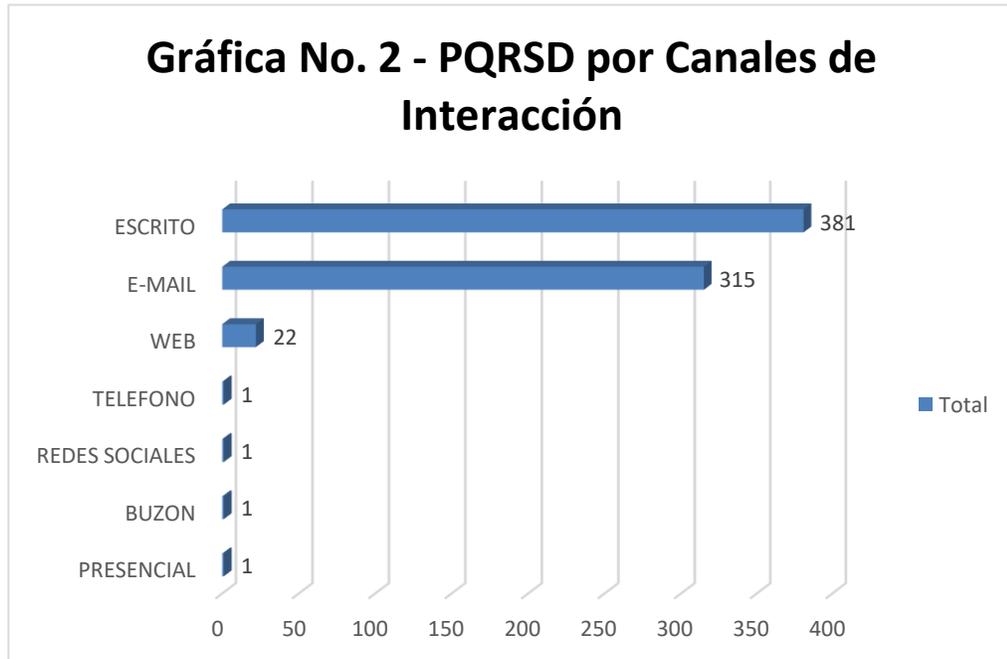
Durante agosto del 2022 se registraron y recibieron 722 PQRSD (ver Gráfica No. 1), las cuales se encuentran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha (SDQS), cumpliendo el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”



Fuente: Bogotá te escucha

#### 3.2. Canales de Interacción en el SDQS Bogotá te escucha

De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 52,77% (381), el canal e-mail con 43,63% (315), el canal web con él 3,05% (22), el canal presencial, las redes sociales, el telefónico y el buzón cada uno con 0,14% (1).

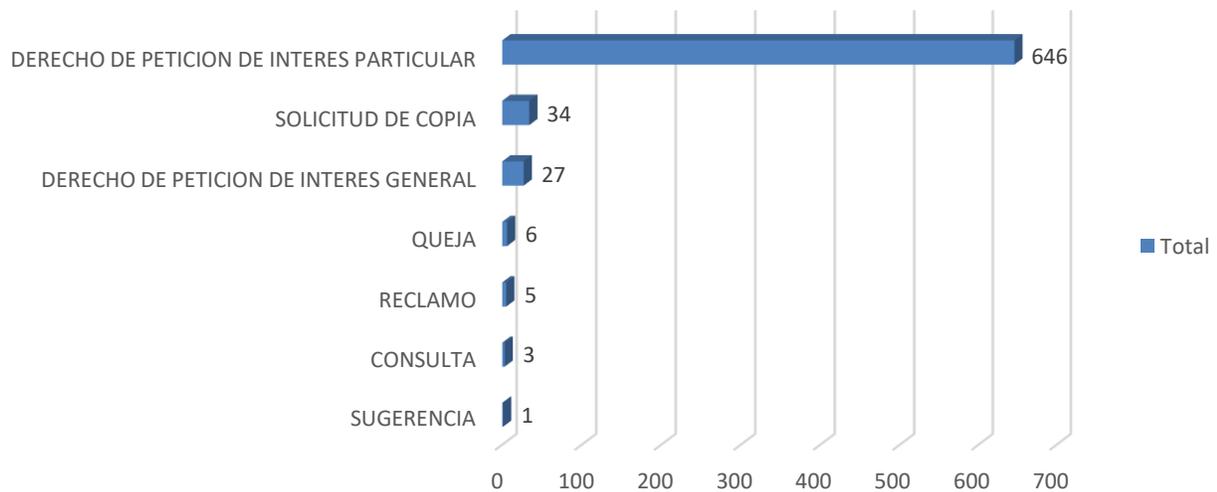


Fuente: Bogotá te escucha

### 3.3. Tipologías de las PQRSD en el SDQS - Bogotá te escucha

De las 722 PQRSD registradas y recibidas en agosto, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,47% (646), seguido de la Solicitud de Copia cada una con un 4,71 % (34), Derecho de Petición de Interés General 3,74% (27), la Queja con un 0,83% (6), el Reclamo 0,69% (5), la Consulta 0,42% (3) y la Sugerencia con el 0,14% (1).

### Gráfica No. 3 - Tipologías



Fuente: Bogotá te escucha

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, las siguientes son las solicitudes de acceso a la información que fueron registradas y recibidas por la Entidad:

- Número de solicitudes de información recibidas 0
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución 0
- Se negó la información 0

#### 3.4. Número de PQRSD Trasladas por no Competencia

Del total de PQRSD registradas y recibidas en la entidad durante agosto, 23 peticiones fueron trasladadas por no competencia a otras Entidades.

TABLA No. 2 - PQRSD TRASLADO POR NO COMPETENCIA	
ENTIDAD	TOTAL
Secretaría del Hábitat	11
Entidad Nacional	3
Catastro	3
IDIGER	3
Secretaría de Gobierno	2
Secretaría de Integración Social	1
<b>Total</b>	<b>23</b>

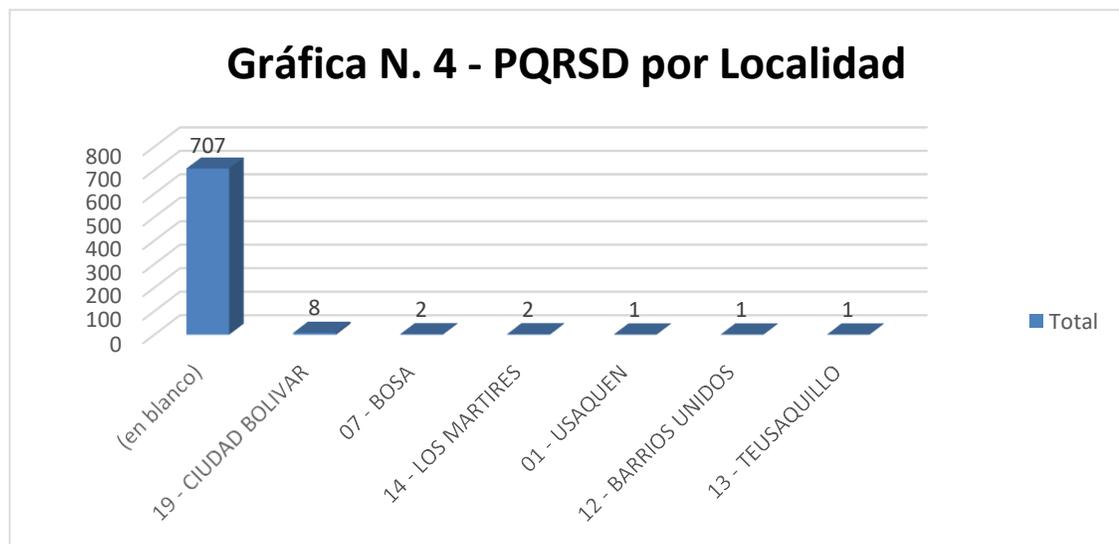
Fuente: Bogotá te escucha

### 3.5. Subtema Veedurías Ciudadanas

En agosto del 2022 no hubo peticiones con Subtema de Veedurías Ciudadanas.

### 3.6. Participación por Localidad de los requerimientos registrados y recibidos

De acuerdo con la información proporcionada por la ciudadanía, se encontró que 8 PQRSD fueron presentadas en la localidad de Ciudad Bolívar, 2 en la localidad de Bosa al igual que en las localidades los Mártires.

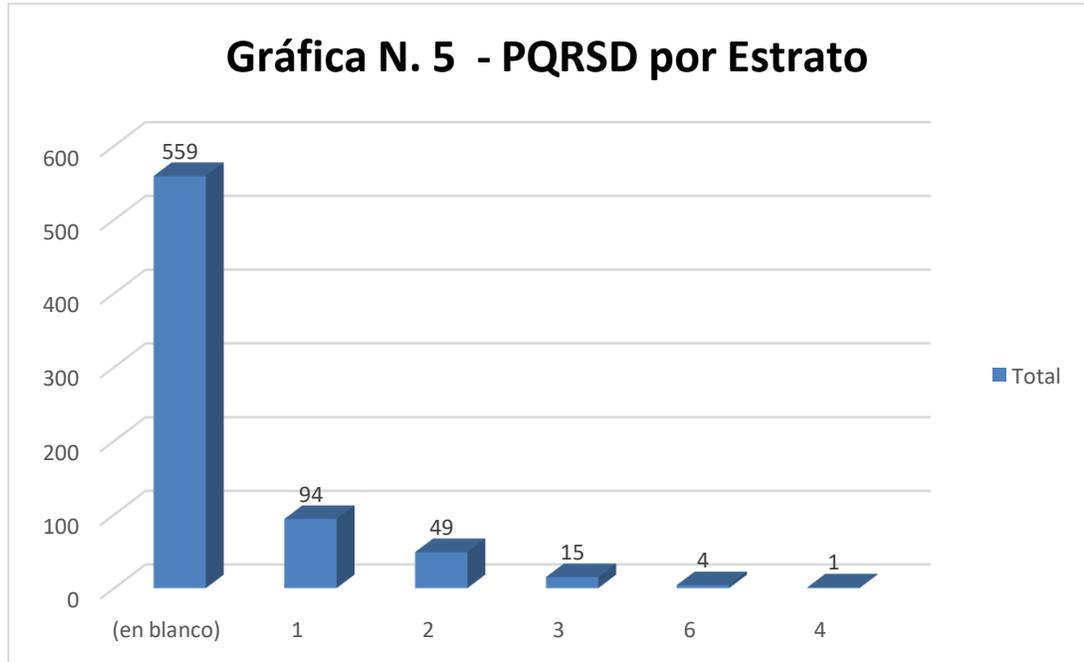


Fuente: Bogotá te escucha

Nota: los requerimientos denominados en blanco corresponden a que la ciudadanía se abstiene de suministrar la información al momento de interponer las PQRSD.

### 3.7. Participación por Estrato Socioeconómico

De las 722 PQRSD registradas y recibidas en agosto prevalecen los estratos socioeconómicos 1 y 2, los cuales corresponde al grupo objetivo de la Entidad.

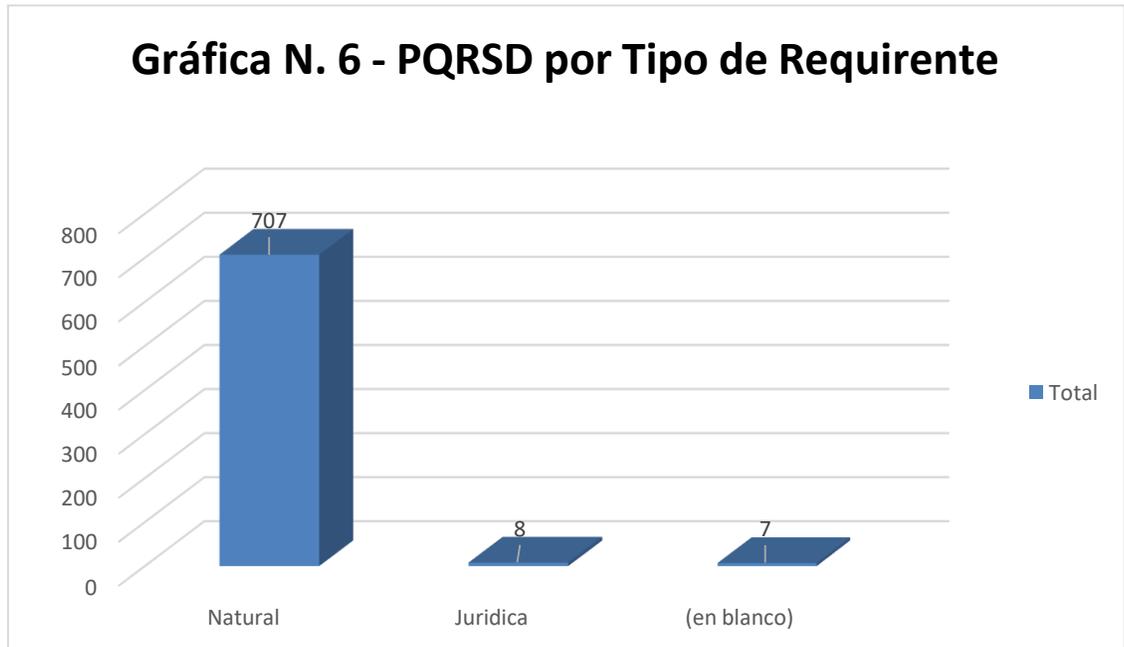


Fuente: Bogotá te escucha

Nota: los requerimientos denominados en blanco corresponden a que la ciudadanía se abstiene de suministrar la información al momento de interponer las PQRSD.

### 3.8. Tipo de Requirente

De las 722 PQRSD interpuestas, el 97,92% (707) son personas naturales.



Fuente: Bogotá te escucha

### 3.9. Calidad del Requirente

Las normas colombianas permiten que cualquier persona, natural o jurídica, presente peticiones respetuosas a las autoridades, de acuerdo con lo contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

TABLA No. 3 – CALIDAD DEL REQUIRENTE		
PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Identificado	715	99,03%
Anónimo	7	0,97%
<b>TOTAL</b>	<b>722</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Bogotá te escucha

#### 4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD EN AGOSTO

##### 4.1. PQRSD cerradas en el período

De las 722 PQSD registradas y recibidas durante agosto del 2022, se informa que, con corte al 20 de agosto del 2022, se encuentran cerradas un total de 721 peticiones y 1 se encuentran en trámite.

##### 4.2. Cálculo del Tiempo Promedio de Respuesta por Tipología y Dependencia agosto 2022

DEPENDENCIA	TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES											TOTAL, GENERAL
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN		
Dirección de Gestión Corporativa y CID				3,92								3,92
Dirección de Mejoramiento de Barrios			10	9,67				6				9,5
Dirección de Mejoramiento de Vivienda		28,5	13	13,5			9	9				13,63
Dirección de Reasentamientos		11	12,25	10,61	10,5	12	11	6,8				10,53
Dirección de Urbanizaciones y Titulación		7	8,5	5,71			8,5	4,38				5,64
Dirección General			4	7								6,57

**TABLA No. 5 - TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A PQRSD EN DÍAS HÁBILES**

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	RECLAMO	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL, GENERAL
Dirección Jurídica				11							11
Oficina Asesora de Control Interno								7			7
Subdirección Administrativa				13,8							13,8
Subdirección Financiera				7,75							7,75
<b>Total</b>		<b>18,75</b>	<b>10,29</b>	<b>9,83</b>	<b>10,5</b>	<b>12</b>	<b>9,25</b>	<b>5,23</b>			<b>9,65</b>

Fuente: Bogotá te escucha

### 5. Respuestas con cierre inoportuno – enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio 2022

**TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DEL 2022**

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
1	12/01/2022	96952022	Subdirección Administrativa	Derecho de Petición de Interés Particular	30	22/02/2022 RESPUESTA PARCIAL 2022172000292 71 21/04/2022 RESPUESTA DEFINITIVA 202217200054821	29 - 39

Página 12 de 17

**TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DEL 2022**

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
2	28/03/2022	1224742022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	30	10/06/2022	31
3	31/03/2022	1293202022	Subdirección Administrativa	Derecho de Petición de Interés Particular	30	EN TRÁMITE - VENCIDA	39
4	07/04/2022	1408082022	Dirección Jurídica	Derecho de Petición de Interés General	30	24/05/2022	31
5	18/04/2022	1508452022	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	30	01/06/2022	31
6	19/04/2022	1528192022	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	30	03/06/2022	32
7	27/04/2022	1643992022	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	30	14/06/2022	33
8	27/04/2022	1651682022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	30	23/06/2022	52
9	28/04/2022	1655892022	Subdirección Financiera	Derecho de Petición de Interés Particular	30	13/06/2022	31
10	31/05/2022	2118882022	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Reclamo	15	23/06/2022	16
11	25/05/2022	2055362022	Subdirección Administrativa	Derecho de Petición de Interés Particular	15	22/06/2022	18
12	24/05/2022	2050082022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	17/06/2022	17

**TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DEL 2022**

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
13	24/05/2022	2042412022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	17/06/2022	17
14	23/05/2022	2039132022	Subdirección Administrativa	Solicitud de Acceso a la Información	10	10/06/2022	13
15	18/05/2022	1954572022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	15/06/2022	19
16	18/05/2022	1953942022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/07/2022	29
17	18/05/2022	1952932022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	29/06/2022	27
18	18/05/2022	1944222022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	24/06/2022	25
19	18/05/2022	1942252022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/07/2022	29
20	18/05/2022	1941732022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	28/06/2022	26
21	18/05/2022	1932542022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	24/06/2022	25
22	18/05/2022	1932272022	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/07/2022	29
23	18/05/2022	1927572022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	15	10/06/2022	16

**TABLA No. 6 – CIERRE INOPORTUNO DE LAS PQRSD ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DEL 2022**

No	Fecha ingreso	Número petición SDQS	Dependencia	Tipo de Petición	Tiempo de respuesta	Fecha radicado de respuesta	Gestión en días hábiles
24	18/05/2022	1916852022	Dirección de Mejoramiento de Barrios	Derecho de Petición de Interés General	15	16/06/2022	20
25	18/05/2022	1697192022	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Derecho de Petición de Interés Particular	15	1/07/2022	29
26	30/06/2022	2449382022	Dirección Jurídica	Derecho de Petición de Interés Particular	15	29/07/2022	19
27	30/06/2022	2447582022	Subdirección Administrativa	Derecho de Petición de Interés Particular	15	26/07/2022	16
28	18/07/2022	2638192022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	16	10/08/2022	16
29	18/07/2022	2626302022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	17	11/08/2022	17
30	21/07/2022	2671412022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	16	12/08/2022	16
31	25/07/2022	2714742022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	17	18/08/2022	17
32	25/07/2022	2712032022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	18	19/08/2022	18
33	25/07/2022	2707002022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	16	17/08/2022	16
34	25/07/2022	2705832022	Dirección de Reasentamientos	Derecho de Petición de Interés Particular	18	19/08/2022	18

NOTA:

Conforme al Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica”, la Dirección Jurídica emitió un memorando en donde se establecen los lineamientos para la atención de peticiones y notificaciones, a la luz del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, dentro de los cuales se establecen los tiempos de respuesta para las diferentes tipologías, así:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 30 días hábiles
- Derecho de Petición de Interés General: 30 días hábiles
- Felicitaciones: 30 días hábiles
- Sugerencias: 30 días hábiles
- Denuncias por actos de Corrupción: 30 días hábiles
- Quejas: 30 días hábiles
- Reclamos: 30 días hábiles
- Solicitudes de Copia: 20 días hábiles
- Solicitudes de Acceso a la Información: 20 días hábiles
- Consultas: 35 días hábiles

Estos cambios se tomaron para calcular los tiempos de respuesta para las peticiones que llegaron a la Entidad desde marzo del 2020 hasta el 18 de mayo del 2022, dando cumplimiento a la Ley 2207 del 17 de mayo del 2022.

## 6. CONCLUSIONES

De acuerdo con las PQRSD interpuestas por la ciudadanía en agosto de 2022 ante la Caja de la Vivienda Popular - CVP, se puede concluir que:

- En relación con las tipologías, la entidad utilizó 9,65 días hábiles promedio para dar respuesta a las PQRSD.
- De las 722 PQRSD registradas y recibidas en agosto, el Derecho de Petición de Interés Particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía, con una participación del 89,47% (646), seguido de la Solicitud de Copia cada una con un 4,71 % (34), Derecho de Petición de Interés General 3,74% (27), la Queja con un 0,83% (6), el Reclamo 0,69% (5), la Consulta 0,42% (3) y la Sugerencia con el 0,14% (1).

- De los canales dispuestos para la recepción de PQRSD se identificó que los más utilizados por la ciudadanía fueron: el canal escrito con una participación del 52,77% (381), el canal e-mail con 43,63% (315), el canal web con él 3,05% (22), el canal presencial, las redes sociales, el telefónico y el buzón cada uno con 0,14% (1).
- Por último y no obstante la responsabilidad de cada una de las dependencias de la CVP, de dar respuesta oportuna a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, es importante tener en cuenta el seguimiento que realiza la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - Proceso de Servicio al Ciudadano, a las PQRSD por medio del aplicativo denominado alarmas tempranas, donde se reportan todos los requerimientos que tienen las dependencias de la CVP, como método de prevención para el cierre de requerimientos dentro del tiempo establecido por la Ley. Este reporte se envía de forma quincenal a cada una de las dependencias de la Entidad, con el fin de que se efectuó su revisión y así garantizar el derecho fundamental de petición a la ciudadanía.

*María Mercedes Medina O.*

**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**

Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista Dirección de Gestión Corporativa